

Voice X (ボイスクロス)・サービス利用規約

株式会社コムスクエア

第1章 総則	第1条 (利用規約の目的) 第2条 (規約の適用と変更) 第3条 (定義) 第4条 (基本的法律関係)
第2章 サービスの利用条件	第5条 (本サービス利用に関する申込) 第6条 (利用条件) 第7条 (本サービスの提供内容) 第8条 (利用環境) 第9条 (本サービスの提供水準) 第10条 (第三者による本サービスの利用) 第11条 (アクセス情報の管理) 第12条 (禁止事項) 第13条 (不適切情報の削除) 第14条 (連絡等窓口) 第15条 (目的外利用の禁止) 第16条 (導入事例の公開)
第3章 料金及び支払方法	第17条 (利用料) 第18条 (利用料の変更)
第4章 責任と制限	第19条 (サービスの利用制限) 第20条 (サービスの停止) 第21条 (損害賠償) 第22条 (免責) 第23条 (非保証)
第5章 契約期間及び契約の終了	第24条 (契約期間等) 第25条 (契約の解除)
第6章 一般条項	第26条 (完全合意) 第27条 (権利の帰属) 第28条 (権利の譲渡等) 第29条 (第三者の知的財産権) 第30条 (秘密保持義務) 第31条 (個人情報の取扱い) 第32条 (サービス実施情報の取扱い) 第33条 (反社会的勢力の排除) 第34条 ((犯罪収益移転防止法の対応) 第35条 (余後効) 第36条 (準拠法) 第37条 (誠実協議) 第38条 (紛争解決方法及び管轄裁判所)

第1章 総則

第1条 (利用規約の目的)

1. 株式会社コムスクエア（以下「当社」という。）は、本利用規約（以下「本規約」という。）を定め、本規約により VoiceX（ボイスクロス）サービス（以下「本サービス」という。）を契約者に提供する。
2. 当社との間で本サービスの利用に関する契約（以下、「サービス利用契約」という。）を締結した者（以下「契約者」という）は、本規約を誠実に遵守するものとする。

第2条 (規約の適用と変更)

1. 本規約は、本サービスの利用にかかわる一切に適用されるものとする。
2. 当社が契約者に通知する本サービスの説明、案内、利用上の注意等は、名目の如何にかかわらず本規約の一部を構成するものとする。
3. 当社が別途規定する個別規定及び当社が随時、契約者又は利用者に対し通知する追加規定は、本規約の一部を構成するものとし、本規約と個別規定（個別契約を含みま
- す）及び追加規定が異なる場合には、個別規定及び追加規定が優先するものとする。
4. 当社は本規約を必要に応じ随時変更することがある。この場合の利用条件は、変更後の利用規約によるものとする。
5. 本規約の変更にあたっては、当社は契約者にその内容を当社が指定する Web サイト又は電子メール、その他の方法により通知するものとする。ただし、この通知が到達しない場合であっても、変更後の利用規約を適用するものとする。

第3条 (定義)

本規約において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 「本サービス」とは、当社が提供するクラウドサービスであり、以下機能等の全部又は一部を提供し、その内容の詳細は、別途当社が契約者に提示する「サービス仕様書」、「運用規定書」等（以下「仕様書等」といいう。）にて定める。
 - 1 クラウドサーバー上に PBX（構内交換機）を格納し、インターネット回線を通して、通話を行うオフィス電話サービス。
 - 2 PC、スマートフォン又は IP 電話複数台を内線機として登録し、日本国内において、一部の例外を除いて対地先の国・地域を問うことなく、特定の電話番号で発着信できるサービス。
 - 3 顧客情報を管理したり、着信時に相手方の情報を表示したり、内線の追加削除、アナウンスを流すなどの設定もユーザー側のパソコン上で可能なサービス。
- (2) 「アクセス情報」とは、契約者が当社から提供を受けた ID・パスワードその他の情報であって、本サービス及びサービスシステムの利用のために必要な情報をい

- う。
- (3) 「登録情報」とは、契約者が本サービスを利用するために当社指定により当社へ登録する情報をいい、「アカウント情報」と別称する場合もあるものとする。
 - (4) 「サービスシステム」とは、本サービスを運営する情報サービスシステムおよび全ての実施体制をいう。
 - (5) 「サービス基盤」とは、本サービスを成立させるために必要な施設、設備、役務、製品等をいう。
 - (6) 「供給事業者」とは、サービス基盤を当社に供給する事業者（電気通信事業者、ISP事業者、各種提携クラウドサービス事業者を含むが、これに限定されない。）をいう。
 - (7) 「サービス実施情報」とは、契約者の本サービス利用によって発生又は当社以外からの提供によりサービスシステムが取得した全ての情報（契約者から取得した個人情報を含むが、これに限定されない。）をいう。
 - (8) 「サービス仕様書」とは、本サービスの提供内容、提供範囲、提供方法その他の諸条件が記載された文書を総称していうものとする。

第4条 （基本的法律関係）

当社は、本規約に定める条件で本サービスを契約者に提供し、これに対し、契約者は、本規約に定める条件で、本サービスの利用料を当社に支払う。

第2章 サービスの利用条件

第5条 (本サービス利用に関する申込)

- 1 サービス利用契約は、契約者が当社指定の契約申込書（電磁的方法による書面を含み、重要事項確認書も該当するが、これに限らないものとする）を、本サービスを利用するための必要事項を記載のうえ下表の指定書類（電磁的方法による書面を含む）を添えて当社に提出し、当社又は当社が委託する事業者による本規約及び法令上で必要な法人及び担当者の確認手続きが充足されたうえで、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとする。なお、契約者は、本規約の内容を承諾のうえ申込を行うものとし、契約者が申込を行った時点で、当社は、契約者が本規約の内容を承諾しているものとみなす。

表：提出書類

項目	内容
1 担当者の本人確認書類 ※法令に則り変更の可能性がある。	以下いずれか1通 <ul style="list-style-type: none"> • 運転免許証（表裏） • マイナンバーカード（表裏、個人番号部分は黒く塗りつぶして提出すること） • 住民基本台帳カード • 在留カード • 運転経歴証明書 • 特別永住者証明書
2 その他	当社が必要に応じて指定する書類

2. 当社の契約者に対する本サービス及びオプションサービスの提供義務並びに契約者の当社に対する利用料支払い義務は、当社が前項の申込書を受領したことをもって発生し、その内容は当該申込書の記載事項に従うものとする。
3. 契約者が未成年の場合、親権者の同意が必要になる。
4. 当社に提出された本人確認書類の内容と、契約者の現状が異なった場合（社名変更・転居・電話番号変更・名前変更など）、契約者は速やかにその旨を当社に連絡し、本人性確認書類を再提出する。

第6条 (利用条件)

1. 契約者による本サービスの利用範囲は、本規約及び当社が別途発行するサービス仕様書が定めた内容に限定されるものとする。
2. 当社は、本サービスの仕様を予告なく変更することがある。
3. 契約者は、当社から本サービス利用状況に関する調査（ご利用満足度調査、新規の機能又はサービスに関するアンケート、異常・トラブル等が発生した場合の原因究明及び解決に必要な調査を含むが、これに限定されない。）の申出があった場合には、これに応じる

ものとする。

- 4 外線通話回線として当社の音声 IP 通信サービス（050 番号&0078 番号）の回線契約が別途必要であり、契約者はこれに同意する。
- 5 本サービスは、当社が保有する設備およびソフトウェア（以下「設備等」といい、当社が第三者よりライセンス又は賃貸を受けている設備およびソフトウェアを含む）を、契約者が使用するインターネット回線・公衆回線等（以下「回線等」といいます）を通じて非独占的に利用することにより行われる。
- 6 本サービスは年間を通じて24時間利用可能とし、サービス利用契約に別に定める場合を除き、利用可能な日時の制限を設けないものとする。
- 7 本サービスは、インターネット回線を利用して提供され、インターネット回線の混雑状況により品質が低下したり、切断されたりする可能性があり、本サービス利用者のセキュリティを完全に保証するものではない。
- 8 本サービスの利用に必要な通信環境や機器等の概要は、当社が別に定めるところによる。

第7条 （本サービスの提供内容）

1. 本サービスは、別紙（サービス利用契約の利用申込書、見積書、サービス仕様書、マニュアルを含むが、これに限定されない。）にて定めた機能・サービスを提供するものとする。
2. 当社は、契約者に事前の通知なくいつでも本サービスの内容を変更、停止。中止又は中断することができるものとし、かかる実施後に、当社は契約者へ通知するものとする。
3. 当社は、本サービスの提供に係るサービスシステムが停止した場合には、自己の費用負担において、速やかに、商業上合理的な最善の努力をもって復旧作業を行うものとする。
4. 当社は、契約者のサービス利用契約の有効期間中に本サービスの利用に必要な機器等を契約者に対して有償又は無償で貸与することがある。当該機器等を貸与された契約者は、サービス利用契約の有効期間が終了した後に、当社が指定する期日までに当該機器を当社へ返却するものとする。

第8条 （利用環境）

1. 契約者は、自己の費用と責任において、当社が定める条件にて自己の設備を設定し、自己者の設備及び本サービス利用のための環境を維持する。
2. 契約者は、本サービスを利用にするとあたり自己の責任と費用をもって、電気通信事業者等の電気通信サービスを利用してお客様の設備をインターネットに接続する。
3. 当社は、当社が定める条件にて契約者が準備した機器等や利用環境等の不具合については、一切の保証をせず、また何らの責任も負わない。

第9条 (本サービスの提供水準)

本規約に基づく本サービスの提供は、本規約に特別の定めがある場合を除いて、契約者がサービス利用契約を締結した時点において現実に提供しているサービス水準によるものとする。

第10条 (第三者による本サービスの利用)

契約者は当社の書面による事前の承諾を得ることを条件として、当社の定める条件の範囲内で契約者と取引関係にある第三者に対して、下記各号に定める態様にて本サービスの機能の一部を利用させることができる。

- (1) 本サービスの管理画面の利用権限の一部又は全部を提供し、第7条(本サービスの提供内容)第1項に定める操作を行わせること。
- (2) サービス実施情報の全部又は一部を提供すること。

第11条 (アクセス情報の管理)

1. 契約者は、当社より提供されたアクセス情報を、当社の書面による承諾なく、第三者に対し開示してはならない。
2. 契約者は、当社から契約者に対し提供されたアクセス情報により本サービスの利用が行われた場合において、当該利用が契約者以外の第三者によるものであった場合でも、全て契約者自身による利用とみなされることに同意する。契約者は当社に対し、当該利用に基づき発生した利用料の支払義務を負う。
3. 前項において、第三者による本サービスの利用により契約者に損害が発生した場合であっても、当社は契約者に対し、一切の損害賠償義務を負わないものとする。

第12条 (禁止事項)

1. 契約者は、本サービスの利用にあたり、当該各号のいずれかに該当する行為又は該当すると当社が判断する行為を行ってはならない。
 - (1) 当社から許諾を受けた範囲を超えて本サービスを利用する行為(本サービスを通じて取得した情報の二次利用を含む)。
 - (2) 当社若しくは第三者の著作権、特許権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為。
 - (3) 当社の書面による承諾なしに、本サービスを第三者に利用させる行為。
 - (4) 法令に違反する行為、犯罪行為に関連する行為又は公序良俗に反する行為
 - (5) 本サービスの運営に支障を及ぼす行為又はそのおそれがある行為
 - (6) その他、当社が不適切と判断する行為

第13条 （不適切情報の削除）

当社は、契約者から提供された情報のうち、当社が不適切と判断する情報（公序良俗に反する情報を含むが、これに限定されない。）を予告なく削除することができ、当該削除に伴い発生した損害その他の結果について、一切の責任を追わないものとする。

第14条 （連絡等窓口）

1. 契約者及び当社は、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）に必要事項を記載することにより、本規約の履行のための連絡及び確認を行う「連絡等窓口」を相互に通知する。
2. 契約者及び当社は、本規約に基づき相手方に対して何らかの通知をする場合には、本規約に特別の定めのある場合を除いて、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）に記載された各々の連絡等窓口間における電話連絡又は電子メールの送受信の方法によりこれを行なう。
3. 契約者及び当社は、第1項の規定に基づき定めた連絡等窓口を変更した場合には、直ちに、必要事項を記載した「連絡等窓口変更通知書」を作成してこれを相手方に提出する。

第15条 （目的外利用の禁止）

1. 当社が契約者に対してサービス利用契約に基づき契約者に提供する情報およびサービス機能については、契約者はサービス利用契約の目的外の使用をしてはならない。
2. 契約者が前項に該当した場合、当社は、催告をすることなく、直ちに、サービス利用契約の全部又は一部を解除することができる。
3. 当社は、前項の規定に基づきサービス利用契約を解除したことにより、契約者及びその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

第16条 （導入事例の公開）

当社は、契約者からの特段の申入れがない限り、契約者の会社名を当社の導入事例として公開できるものとする。

第3章 料金及び支払方法**第17条** （利用料）

1. 契約者は、当社に対し、本サービスの利用料として、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）にて定める利用料を支払うものとする。
2. 当社は、契約者に対し、原則として、毎月最終日の経過後遅滞なく、当該月における本サービスの利用料に係る請求書を発行する。
3. 契約者は、当社に対し、前項の請求書に記載の支払期日までに、当該請求書に記載の利

用料を、当社の指定する銀行口座に振り込む方法又は当社が別途指定する方法により支払う。振込手数料は契約者の負担とする。

4. 契約者が前項の支払期日までに利用料の支払いを行わなかった場合、契約者は、当社に対し、当該利用料に加え、当該利用料に対する年 14.5%の割合による遅延損害金を支払う。
5. 当社は、契約者に対して当社が定める金額を預り金として請求することができ、契約者は当社が発行する請求書に記載の支払期日までに、当社の指定する銀行口座に振り込む方法又は当社が別途指定する方法により預り金を支払うものとし、振込手数料は契約者の負担とする。契約者から預り金を受領した当社は、契約者の月次の利用料を、当該利用料が発生する日が属する月の月末を締め日として、当該預り金から相殺する。預り金が相殺され、預り金残高が当社の定める基準額（契約者から直近の預り金を受領した時点で当社が契約者から預かっている残高総額）の40%を下回った締め日の月に、当社は、当社が定める金額の追加預り金の請求書を契約者に対して発行し、契約者は請求書に記載の支払期日までに、当社の指定する方法で当該請求金額を支払うものとする。
6. 契約者が当社指定の販売代理店経由でサービス利用を申し込んだ場合には、本条第2項ないし第5項における当社を当該販売代理店に読み替えて適用するものとする。

第18条 （利用料の変更）

1. 前条第1項に掲げる利用料のうち通話料については、当該通話に係る供給事業者による料金変更があった場合には、当社は、契約者に対しその旨を通知し、これを変更することができる。
2. 前条第1項に掲げる利用料のうち前項以外のものについては、当社は、変更の1ヶ月前までに契約者に対しその旨を通知し、これを変更することができる。

第4章 責任と制限

第19条 (サービスの利用制限)

1. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行うことなく、直ちに本サービスの利用を制限することができる。ただし、当社は、契約者に対し、事後速やかに、当該制限の理由を伴っての報告を実施する。
 - (1) サービスシステムに過大な負荷を生じるおそれがあると当社が判断した場合
 - (2) サービスシステムの保守を緊急に行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者が、本サービスの利用に際し、次に掲げるいずれかに該当する行為を行い、又は行うおそれがある場合
 - 1 法令に違反する行為
 - 2 本サービスの提供を妨げる行為
 - 3 青少年の健全な育成を害する行為
 - 4 宗教又はこれに準じる行為
 - 5 公序良俗、一般常識に反する行為
 - 6 その他、当社が不適切と判断する行為
2. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行った上で、本サービスの利用を制限することができる。
 - (1) 契約者が第25条(契約の解除)第1項第1号から同第9号に規定するいずれかの事由に該当した場合
 - (2) サービスシステムの保守を行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者がサービス利用契約の内容に違反した場合
 - (4) その他、当社が必要と判断する事情がある場合
3. 当社は、前2項の規定に基づき本サービスの利用を制限したことにより、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

第20条 (サービスの停止)

1. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行うことなく、直ちに本サービスの利用を停止することができる。ただし、当社は、契約者に対し、事後速やかに、当該停止の理由を伴っての報告を実施する。
 - (1) 電気通信事業法に定める事態の発生により、本サービスの利用停止が必要となった場合(同法第8条第1項参照。下記はその一例であるが、これに限定されない)。
 - 1 天災、事変その他の非常事態が発生し又は発生するおそれがある場合
 - 2 通信若しくは電力の供給の確保が必要な場合
 - 3 秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信を優先的に取り扱う必要がある場合
 - (2) 供給事業者が、本サービスの提供に関する通話サービスないし通信サービスの停

止を行った場合

(3) サービスシステムに故障が発生した場合

2. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行った上で、本サービスの利用を停止することができる。
 - (1) 契約者が第 25 条（契約の解除）第 1 項第 1 号から同第 9 号に規定するいずれかの事由に該当した場合
 - (2) サービスシステムの保守を行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者が本規約の内容に違反した場合
 - (4) その他、当社が必要と判断する事情がある場合
3. 当社は、前 2 項の規定に基づき本サービスの利用を停止したことにより、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

第21条 （損害賠償）

1. 契約者及び当社は、サービス利用契約の違反その他自己の責めに帰すべき事由により相手方に損害を発生させた場合、相手方に対し、現実に発生した直接かつ通常の損害（予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害及び逸失利益は含まない。）を対象として賠償責任を負う。ただし、故意又は重過失による場合はこの限りでない。
2. 当社の責めに帰すべき事由により、契約者が本サービスの機能の全てを利用することができなくなった場合（本サービスの利用に関し著しい支障が生じ、機能の全てを利用することができない場合と同程度の状態となった場合を含む）、当該利用ができなかった期間に対応する定額利用料（ただし、当該利用ができない状態にあることを当社が知った時点以降、その状態が連続した時間について 24 時間ごとに日数を計算し（1 日に満たない端数は切り捨てる）、当該日数に対応する利用料に限る）の合計額を、契約者の被った損害とみなし、当社は契約者に対し、当該合計額を上限として、損害を賠償する責任を負う。
3. 前項の場合を除き、契約者が当社に対し請求可能な損害賠償額は、サービス利用契約に基づき当社が契約者から支払いを受けた直前 1 ヶ月分の料金料に相当する額を上限とする。
4. 前 2 項の場合において、損害賠償の手段は金銭賠償に限るものとする。
5. 第 1 項において、当社が契約者に対し賠償を請求可能な損害は、契約者による本サービスの利用に関し契約者と第三者との間で紛争が発生した場合において、当該紛争の解決のため当社が負担した費用を含むものとする。
6. 契約者が当社に帰属する知財権等の権利を侵害した時は、これを賠償する。（契約者と第三者との紛争に関し、当社が負担した費用を含む）

第22条（免責）

1. 当社は、契約者による本サービスの利用について、所定の計測結果の実現その他の一切の成果を保証するものではないものとする。
2. 当社は、本サービスのシステム内に保管された契約者又はユーザーの情報、データ等（プログラムを含む。以下「データ群」という。）に対して、一切の責任を負わない。
3. 当社は、契約者の本サービスの利用に伴い、契約者又は第三者のデータ群（本サービス上に保存されているものに限らない。）の消失若しくは破損等が生じた場合であっても、その理由の如何を問わず一切の責任を負わない。
4. 契約者は、自らデータ等のバックアップを行う。
5. 当社は、本サービスの障害対策を目的として、当社が別途定める方法により、本サービス上にあるデータ群のバックアップを行うことがある。当社が本サービス上のデータ群のバックアップを行ったことを以て、バックアップされた本サービス上のデータ群を契約者にリストアする義務その他の義務が当社に生じることは一切なく、本サービスの利用に伴いデータ群の消失若しくは破損等が生じた場合の当社の責任は、第2項及び第3項に定めるとおりとする。

第23条（非保証）

1. 当社は、契約者が本サービスを利用する目的への適合性等に関し、如何なる保証も行わない。
2. 契約者は、本サービスを利用することに関し、契約者及びその事業に適用される法令、規則等への適合性をすべて自身で調査及び事前確認を行うものとし、当社は、なんらの保証も行わない。
3. 当社は、本サービスの利用に必要となる通信環境や機器等の内容として当社が定めたものも含め、契約者が準備した機器の動作等すべてに関し、一切の保証をせず、またなんらの責任も負わない。

第5章 契約期間及び契約の終了

第24条 (契約期間等)

1. 利用者は、当社所定の方法により、解約希望月の前月末日までに、当社に通知することにより、解約希望月の末日限りで、利用契約を解約することができるものとする。
2. サービス利用契約の最低契約期間は、サービス利用契約締結の日から3ヶ月間とし、契約者は、最低契約期間内に前項の解約を行うことはできないものとする。
3. 第1項の解約が実施された場合、当社は、解約後速やかに本サービスの提供を停止する。また、当社は、当社の判断により、本サービスにおける、利用者及び利用者の顧客に関する情報を消去することができるものとする。
4. 解約により利用契約が終了した場合、利用者は、サービス利用契約終了の日又は当社の指定する日までに発生する当社に対する債務の全額を、当社の指示に従い、一括して支払うものとする。
5. 当社は、本サービスを終了する場合、サービス利用契約の終了希望日の3ヶ月以上前に契約者に通知することにより、サービス利用契約を終了することができるものとする。
6. 第2項にもかかわらず、当社と契約者が合意に至った場合には、サービス利用契約の有効期間を変更させることができるものとする。

第25条 (契約の解除)

1. 契約者又は当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当した場合には、催告をすることなく、直ちに、サービス利用契約の全部又は一部を解除することができる。
 - (1) 振出、保証、引受又は裏書した手形、小切手の不渡り、支払停止その他財産状態が悪化したと認められるとき。
 - (2) 差押、仮差押若しくは競売の申立てを受けたとき又は租税滞納処分を受けたとき。
 - (3) 破産、民事再生、会社更生手続の申立てを受け又は自らこれらの申立てをしたとき。
 - (4) 行政庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消処分を受けたとき。
 - (5) 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。
 - (6) 代表取締役が解任されたとき。
 - (7) 資金提供その他の方法を通じて、反社会的勢力の経営、運営に協力又は関与していると認められるとき。
 - (8) サービス利用契約又は別紙(サービス利用契約の利用申込書を含む)の定めに違反し、他の当事者からの相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその期間内に履行し又は是正しないとき。
 - (9) その責めに帰すべき事由により履行すべき債務の全部又は一部を不能にしたとき。
2. サービス利用契約が解除された場合でも、その効力は、既往に及ぼさないものとする。

3. サービス利用契約が解除された場合において、契約者の当社に対する未払い債務が存在する場合、当社は契約者に対し、当該未払い債務に係る請求書を遅滞なく発行し、契約者は当該請求書に記載の支払期限までに、当該未払い債務を当社に支払うものとする。
4. 契約者及び当社は、第1項に基づく解除により解除された当事者が被った損害につき、一切の義務又は責任を負わないものとする。

第6章 一般条項

第26条 (完全合意)

サービス利用契約は、締結日現在における契約者と当社の合意を規定したものであり、サービス利用契約締結以前に契約者と当社の間でなされた協議内容、合意事項又は契約者又は当社から相手方に対して提供された各種資料、依頼内容等とサービス利用契約の内容とが相反するか又は実質的に異なる場合には、サービス利用契約の内容が優先する。

第27条 (権利の帰属)

1. 本サービス、サービスシステム及びこれらに関する各種資料（契約者に発行した専用電話番号を含むがこれに限定されない。）の所有権、著作権を含む知的財産権その他一切の権利は、当社に帰属する。
2. 前項のサービスシステムは、契約者からのカスタマイズの申込みに基づいて制作されたアプリケーション・プログラムを含む。なお、契約者は、カスタマイズを希望する場合には、当社とカスタマイズの取引条件を定めた契約を別途締結することにより、その処理を委託することができる。

第28条 (権利の譲渡等)

契約者及び当社は、相手方からの書面による事前の承諾がない限り、第三者に対し、本規約に基づき取得した権利、義務又は契約上の地位について、これを譲渡し、引受けさせ、又は承継させないものとし、かつ、担保の目的に供してはならない。

第29条 (第三者の知的財産権)

1. 当社は、契約者に対し、本サービス又はサービスシステムが、第三者の著作権又は特許権（以下本条において総称して「知的財産権」という。）を侵害していないことを表明し、保証する。但し、特許権については、サービス利用契約の締結日現在において、当該特許権が特許法（昭和34年4月13日法律第121号）に基づき日本国の特許庁において設定の登録を受けていたときに限る。
2. 契約者は、第三者から本サービス又はサービスシステムに関して知的財産権の侵害を理由とする警告を受けた場合には、直ちに、その旨を当社に通知する。なお、契約者は、当該警告を書面で受けた場合には、ファクシミリの送信の方法により、当該警告状の写しも当社に提供する。
3. 当社は、本サービス若しくはサービスシステムが第三者の知的財産権を侵害していた場合又はそのおそれがあると判断した場合には、第1項の規定に基づき、自らの責任と費用負担において当該第三者との知的財産権をめぐる紛争を解決し、契約者を免責し、補償する。この場合において、契約者は、当社に対し、当該紛争を解決するために必要

な一切の権限（訴訟追行権を含む。）を付与する。

4. 当社は、本サービス若しくはサービスシステムが第三者の知的財産権を侵害していた場合又はそのおそれがあると判断した場合であっても、サービスシステムの侵害部分をこれと同種の機能を有することを条件として侵害しないものに変更し又はこれを取り替える方法により当該紛争を回避し、当該変更等を加えたサービスシステムに基づき契約者に本サービスを提供することができ、当該対応を遂行することができないときに限り、前項で定める措置をとるものとする。
5. 当社は、第3項の規定にかかわらず、本サービス又はサービスシステムに関する第三者との知的財産権の侵害を理由とする紛争が契約者の提出した業務要件書、契約者の用意した仕様書（契約者が提出した場合に限る。）又は契約者の指図、指示等による場合その他当社の責めに帰することのできない事由による場合には、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

第30条（秘密保持義務）

1. 本規約において、秘密情報とはサービス利用契約に基づき開示される、契約者及び当社の技術上、営業上、もしくは業務上の情報をいい、文書、電磁的記録媒体、口頭又は視覚その他開示の方法及び媒体を問わないものとし、サービス利用契約に基づき当社が契約者に閲覧を許可する本サービスのサービス管理画面上で表示される内容、本規約並びにサービス利用契約の各内容も、サービス利用契約の秘密情報とみなされるものとする。
2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、前項における秘密情報から除くものとする。
 - (1) 被開示者が提供を受ける時点において既に公知となっている情報
 - (2) 被開示者が提供を受けた後その責めに帰すべき事由によることなく公知となった情報
 - (3) 被開示者が提供を受ける時点において既に保有しかつ秘密として管理していない情報
 - (4) 被開示者が秘密情報から独立して自ら創作し又は作製した情報
 - (5) 被開示者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に取得した情報
3. 被開示者は、開示者からの事前の書面による承諾のない限り、第三者（提供された秘密情報を知る正当の理由のある、自己の役員、顧問弁護士等の法律上で守秘義務を負う専門家及び従業員を除く。）に対し、提供された秘密情報を漏洩してはならない。但し、捜査機関が裁判官の発する令状に基づき強制捜査を行う場合その他の被開示者が法令上秘密情報を提供する義務を負う場合には、この限りでない。この場合、当該提供の要請を受けた被開示者は、速やかに、その旨を開示者に通知しなければならない。
4. 被開示者は、サービス利用契約を履行するためにのみ、提供された秘密情報を参照し、

複写し、若しくは複製し、又は加工し、若しくは利用することができる。

5. 被開示者は、本条に定める秘密保持義務を遵守するため、自己の同種の秘密情報を管理する場合と同等の注意をもって、開示された秘密情報を管理するものとする。但し、かかる注意義務の程度は、いかなる場合であっても、善良なる管理者の注意義務を下回ってはならないものとする。
6. 被開示者が開示者の書面による事前の同意により第三者に対して秘密情報を開示する場合は、本条に定める条件と同等の義務を当該第三者に負担させなければならないものとする。
7. 被開示者は、秘密情報の漏洩、もしくは秘密情報を化体した有形の媒体の紛失を防止するため、施設の整備等適切な措置を講じなければならないものとする。万一、漏洩、紛失、盗難が生じた場合は、直ちにその旨を開示者に通知し、その後の対応について協議するものとする。
8. 被開示者は、開示者から秘密情報の返還請求を受けた場合又はサービス利用契約が終了した場合には、提供された秘密情報を記載し若しくはこれを記録した有形媒体（複写若しくは複製した物を含む。）を速やかに開示者に返還し、又は開示者の指示に従い当該媒体（電子ファイルの形式により提供された秘密情報を含む。）を廃棄し、若しくは抹消する。
9. 秘密情報に関する全ての権利は、開示者に帰属するものとし、被開示者に対する当該秘密情報の開示は、如何なる知的財産権に基づく権利についても、譲渡され、又は実施を許諾されたとはみなされない。
10. 開示者は、非開示者に対し、秘密情報の内容及びその使用の結果について、理由の如何を問わず、いかなる保証も与えるものではないものとする。

第31条 （個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービス提供のため、本サービスの提供の過程において、契約者から個人情報保護法第2条第1項に定める個人情報を提供又は委託されることがある。
2. 当社は、提供又は委託された個人情報を当社が定める期間、当社が定める方法により保管するものとする。当社による個人情報の取扱いについては、別途当社のプライバシーポリシー (<https://www.comsq.com/privacy/>) の定めによるものとし、契約者は、当社が当該プライバシーポリシーに従って、個人情報を取扱うことについて同意する。
3. 契約者は、当社から提供された個人情報につき、適用ある法令（個人情報の保護及び通信の秘密に関する法律を含むが、これに限定されない。）の定めに基づき厳重に管理するものとする。
4. 契約者は、当社が、個人情報保護法の規定に基づき、第1項の規定により取得した情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して委託する場合があることに同意する。
5. 契約者は、当社が第28条（権利の譲渡等）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡す

る場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び本サービスに係る連絡先電話番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第20条（サービスの停止）の規定に基づき本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収のために必要となる情報を請求事業者に通知する必要があることについて、同意する。

6. 契約者は、当社が第28条（権利の譲渡等）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者が本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社に通知する必要があることについて、同意する。
7. 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととする。

第32条 （サービス実施情報の取扱い）

1. 当社は、契約者への本サービス提供を通じて取得したサービス実施情報の全ての情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で利用・加工することができるものとし、契約者はこれに異議を唱えないものとする。
2. 当社は、サービス実施情報に関し、契約者及び契約者の取引先、その他第三者との間に生じた紛争について、当該紛争が当社の故意又は重過失に基づくものである場合を除き、一切の責任を負わないものとする。
3. 契約者は、本条の各条項に服することを条件として、サービス利用契約終了後も当社がサービス実施情報を利用・加工することについて承諾するものとする。

第33条 （反社会的勢力の排除）

1. 契約者及び当社は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員で無くなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、準暴力団、準暴力団に属する者、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という）に該当しないこと、及び暴力団員等の共生者、密接関係者又は密接交際者を表す次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し保証する。
 - (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
 - (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
 - (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
 - (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
 - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき

関係を有すること。

2. 契約者及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならない。
 - (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 契約者及び当社は、相手方が第1項のいずれか一にでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合には、当該違反の有無につき、相手方の調査を行うことができ、相手方はこれに協力するものとする。また、契約者又は当社は、自らが、第1項のいずれか一にでも違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には、相手方に対し、直ちにその旨を通知するものとする。
4. 契約者及び当社は、相手方が前3項のいずれか一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちにサービス利用契約を解除することができるものとする。なお、前3項のいずれかの違反に起因して契約者又は当社が損害を被った場合、相手方は当該当事者に対してかかる損害を賠償するものとし、本項に基づく解除権の行使によってもこれは妨げられない。
5. 契約者及び当社は、前項に基づく解除により解除された当事者が被った損害につき、一切の義務又は責任を負わないものとする。

第34条 （犯罪収益移転防止法の対応）

1. 当社は、契約者に対して、犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯罪収益移転防止法」という）第4条に基づく確認を請求し、契約者はこれに応じるものとする。
2. 前項に定める確認が当社所定の期間内に完了しない場合、犯罪収益移転防止法その他法令等に基づき必要であると当社が判断した場合は、当社は、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、サービス利用契約を直ちに解除することができるものとする。
3. 契約者が本サービスを利用する場合には、契約者は自らの責任において犯罪収益移転防止法における義務を履行しなければならないものとする。
4. 当社は前項に定める契約者の義務の不履行につき一切の責任を負わず、契約者が当該義務を履行しない場合、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、サービス利用契約を直ちに解除することができるものとする。

第35条 (余後効)

1. サービス利用契約が終了した場合であっても、以下の各規定については、その効力が存続するものとする。
 - ・ 第 11 条第 3 項 (アクセス情報の管理)
 - ・ 第 13 条 (不適切情報の削除)
 - ・ 第 15 条第 3 項 (目的外利用の禁止)
 - ・ 第 19 条第 3 項 (サービスの利用制限)
 - ・ 第 20 条第 3 項 (サービスの停止)
 - ・ 第 21 条 (損害賠償)
 - ・ 第 22 条 (免責)
 - ・ 第 25 条第 3 項 (契約の解除)
 - ・ 第 26 条 (完全合意)
 - ・ 第 28 条 (権利の譲渡等)
 - ・ 第 29 条 (第三者の知的財産権)
 - ・ 第 30 条 (秘密保持義務)
 - ・ 第 31 条 (個人情報)の取扱い)
 - ・ 第 32 条 (サービス実施情報の取扱い)
 - ・ 第 35 条 (余後効)
 - ・ 第 36 条 (準拠法)
 - ・ 第 38 条 (紛争解決方法及び管轄裁判所)

第36条 (準拠法)

サービス利用契約の成立、効力、解釈及び履行は、日本法に準拠する。

第37条 (誠実協議)

本規約に定めのない事項や紛争が生じた場合には、その都度、契約者及び当社が誠意をもって協議し、円満に解決するよう努力しなければならない。

第38条 (紛争解決方法及び管轄裁判所)

サービス利用契約に関して前条の協議をもってしても解決することができない紛争が生じた場合には、訴訟手続きに付してこれを解決するものとし、その訴額に応じて東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以上

附則（2021年1月1日）

本規約は、2021年1月1日から適用される。

改定： 2023年2月1日

改定： 2023年4月1日

改定： 2023年7月1日

改定： 2023年11月13日

改訂： 2023年12月5日

改定： 2024年2月14日

改定： 2024年4月4日

改定： 2024年6月27日

改定： 2024年10月1日

改定： 2024年11月11日

(1) 下表の通り更新

(2) 料金表を削除

新旧対照表		
新（改定後）	旧（改定前）	備考欄
<p>第6条（利用条件）</p> <p>6 本サービスは年間を通じて24時間利用可能とし、<u>サービス利用契約</u>に別に定める場合を除き、利用可能な日時の制限を設けないものとする。</p>	<p>第6条（利用条件）</p> <p>6 本サービスは年間を通じて24時間利用可能とし、本契約に別に定める場合を除き、利用可能な日時の制限を設けないものとする。</p>	変更
<p>第30条（秘密保持義務）</p> <p>1. 本規約において、秘密情報とは<u>サービス利用契約</u>に基づき開示される、契約者及び当社の技術上、営業上、もしくは業務上の情報をいい、文書、電磁的記録媒体、口頭又は視覚その他開示の方法及び媒体を問わないものとし、<u>サービス利用契約</u>に基づき当社が契約者に関連を許可する本サービスのサービス管理画面上で表示される内容、本規約並びにサービス利用契</p>	<p>第30条（秘密保持義務）</p> <p>1. 本規約において、秘密情報とは本契約に基づき開示される、契約者及び当社の技術上、営業上、もしくは業務上の情報をいい、文書、電磁的記録媒体、口頭又は視覚その他開示の方法及び媒体を問わないものとし、本契約に基づき当社が契約者に関連を許可する本サービスのサービス管理画面上で表示される内容、本規約並びにサ</p>	変更

<p>約の各内容も、<u>サービス利用契約</u>の秘密情報とみなされるものとする。</p>	<p>約の秘密情報とみなされるものとする。</p>	
<p>第 34 条（犯罪収益移転防止法の対応）</p> <p>2. 前項に定める確認が当社所定の期間内に完了しない場合、犯罪収益移転防止法その他法令等に基づき必要であると当社が判断した場合は、当社は、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、<u>サービス利用契約</u>を直ちに解除することができるものとする。</p> <p>4. 当社は前項に定める契約者の義務の不履行につき一切の責任を負わず、契約者が当該義務を履行しない場合、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、<u>サービス利用契約</u>を直ちに解除することができるものとする。</p>	<p>第 34 条（犯罪収益移転防止法の対応）</p> <p>2. 前項に定める確認が当社所定の期間内に完了しない場合、犯罪収益移転防止法その他法令等に基づき必要であると当社が判断した場合は、当社は、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、本契約を直ちに解除することができるものとする。</p> <p>4. 当社は前項に定める契約者の義務の不履行につき一切の責任を負わず、契約者が当該義務を履行しない場合、契約者による本サービスの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、本契約を直ちに解除することができるものとする。</p>	<p>変更</p>
<p>サービス水準目標</p> <p>1 サービス</p> <p>1.2 サービス提供先：</p> <p>サービス提供者と「VoiceX（ボイスクロス）・サービス利用規約（以下、「<u>本規約</u>」という。）」を同意のうえサービスの提供を受ける者（以下、「甲」という。）</p>	<p>サービス水準目標</p> <p>1 サービス</p> <p>1.2 サービス提供先：</p> <p>サービス提供者と「VoiceX（ボイスクロス）・サービス利用規約（以下、「<u>本契約</u>」という。）」を同意のうえサービスの提供を受ける者（以下、「甲」という。）</p>	<p>変更</p>

<p>1.4 サービス概要： 甲に対してクラウド PBX サービス提供を定めるもので、クラウド上に配置された電話交換機を通じて音声通信を提供する。その詳細は<u>本規約</u>に定めるものとする。</p>	<p>1.4 サービス概要： 甲に対してクラウド PBX サービス提供を定めるもので、クラウド上に配置された電話交換機を通じて音声通信を提供する。その詳細は本契約に定めるものとする。</p>	
--	---	--

『 VoiceX (ボイスクロス) サービス水準目標 (SLO : Service Level Objective) 』

1 サービス

1.1 サービス名称 : VoiceX (ボイスクロス)

1.2 サービス提供先 :

サービス提供者と「VoiceX (ボイスクロス)・サービス利用規約 (以下、「本規約」という。)」を同意のうえサービスの提供を受ける者 (以下、「甲」という。)

1.3 サービス提供者 : 株式会社コムスクエア (以下、「乙」という。)

1.4 サービス概要 :

甲に対してクラウド PBX サービス提供を定めるもので、クラウド上に配置された電話交換機を通じて音声通信を提供する。その詳細は本規約に定めるものとする。

1.5 サービス区分 : サービス水準は以下の前提条件に分類された項目毎に定義される。

1.5.1 乙サービス : 本サービスの内、乙の制御下にあるサービスをいう。

1.5.2 キャリアサービス : 本サービスの内、乙の制御下でないサービスをいう。

1.6 機能 :

1.6.1 専用電話番号の発行

1.6.2 専用電話番号による通話の発信及び着信

1.6.3 管理画面の利用

1.6.4 管理画面の利用権限付与 (ID・PW 等のアクセス情報も付与)

1.6.4.1 ユーザーへの発信及びユーザーからの着信に関する設定

1.6.4.2 ボイスクロスの利用履歴及びレポートの表示

1.6.4.3 自動音声ガイダンスに関する設定

1.6.4.4 発信及び着信結果の確認

1.6.5 オプションサービス機能

1.6.5.1 IVR の設定、履歴の確認

1.6.5.2 時間外ガイダンス

1.6.5.3 クラウド FAX による送受信、履歴の確認

1.6.5.4 留守番電話の録音、メール送信、履歴の確認

1.6.5.5 通話録音

1.6.5.6 共通電話帳

2 サービスレベル指標

2.1 可用性 :

2.1.1 サービス時間 :

2.1.1.1 専用電話番号の発行 : 原則 平日 9 : 00-18 : 00

2.1.1.2 その他機能 : 原則 24 時間 365 日

(計画停止・メンテナンスによる停止を除く)

2.1.2 計画停止予定通知 : 原則 14 日前までにメールで通知

2.2 信頼性：

2.2.1 目標とする障害復旧時間

障害の認識から復旧までを下記時間内に解消すべく乙は最善の努力を行うものとする。

乙サービス	障害検知後 3 時間以内
キャリアサービス	障害検知後 24 時間以内

2.2.2 障害監視方法：

監視システムによる 24 時間 365 日下記内容のシステム監視の実施を行い、障害を検知した場合は運用関係者へ電子 mail、または電話にて遅滞なく通報を行う。

通話発着信の発信監視	システムが自動的に電話を架けて着信されていることを確認。音声通話が確立しなかった場合に担当者にアラートの発報を行う。
管理画面のサービス監視	システムが管理ツールに自動でログインし動作していることを確認。ログイン出来なかった場合に担当者にアラートの発報を行う。

2.2.3 障害監視間隔：原則 5 分

2.2.4 ログの取得：発信及び着信の通話履歴等を甲の操作により閲覧可能

2.3 サポートサービス時間帯（回答は原則 2 営業日以内）

2.3.1 電話 受付：24 時間 365 日

対応：9:00 から 18:00

（年末年始／土日／祝日及び弊社が定める特別休暇を除く）

2.3.2 メール 受付：24 時間 365 日

対応：9:00 から 18:00

（年末年始／土日／祝日及び弊社が定める特別休暇を除く）

電子メール：voicex_support@comsq.com

2.4 データ管理

2.4.1 データの保管期間：過去 6 か月間の記録データを保管

2.4.2 バックアップの方法：日時でデータ全体をバックアップ

2.4.3 バックアップデータの保存期間：原則 7 日間

2.4.4 セキュリティ：通信の暗号化を使用

以上